

FORMULAIRE de RECLAMATION QUALIOP1 Relative à une formation suivie au Pont Supérieur

Merci de compléter et retourner ce formulaire à la référente qualité : Catherine LEFAIX-CHAUVEL
soit par courrier à l'adresse : Le Pont Supérieur - 4bis rue Gaëtan Rondeau, 44000 Nantes
ou par mail à clefaix-chauvel@lepontsuperieur.eu

A - Formulaire de réclamation

- 1 Date de la réclamation et date de réception initiale du formulaire
- 2 Numéro de la réclamation (ne pas remplir cette case – réservé au Pont Supérieur)
- 3 Mode de réclamation initiale (mentionner la nature du premier contact : par téléphone, par courrier)
- 4 Nom de la personne déposant la réclamation
- 5 Objet de la réclamation
- 6 Nommer la formation ou le service visé par la réclamation
- 7 Intervenants (ou tiers) éventuellement concernés par la réclamation (personnes physiques ou morales autres que Le Pont Supérieur)
- 8 Description de la réclamation
- 9 Identification des manquements du Pont Supérieur (supposé)

j'accepte le traitement de mes données personnelles

Conformément au nouveau règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD, Règlement Général sur la Protection des Données) entré en vigueur le 25 mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification et de rectification aux informations qui vous concernent. Pour ce faire, merci de contacter : danse@lepontsuperieur.eu ou musique@lepontsuperieur.eu selon la formation suivie.

B - Retour ou réponse au formulaire

1 Date de réponse au « réclamant »

2 Numéro du formulaire de réponse au « réclamant »

3 Réponse apportée à la réclamation (réponse positive ou négative à la demande du client)

4 Actions menées (mentionner les dates réclamation/réponse)

5 Résolution du dysfonctionnement ou du mécontentement (décrire l'action menée)

6 Mentions complémentaires (en fonction de la réclamation ; ex. date de traitement de la réclamation différée pour motif...)